Preguntas frecuentes

¿Cómo averiguo el saldo de mi cuenta prepagada?
Usted puede llamar al sistema automatizado AdvancePay de GTL al 1-800-483-8314. Si necesita ayuda adicional y desea hablar con un representante, llame al Centro de Servicio al Cliente al 1-866-230-7761.

¿Recibiré un estado de cuenta mensual?
Los estados de cuenta mensuales no son enviados por correo. Si lo solicita, se le proporcionará el listado de sus llamadas. Así como con todas las llamadas por cobrar, le sugerimos a nuestros clientes que mantengan una lista de las llamadas aceptadas para verificación.

¿Qué pasa si el preso es liberado? ¿Se me devolverá el dinero restante en mi cuenta?
Comuníquese con el Departamento de Servicio AdvancePay de GTL. Para recibir el reembolso, el titular de la cuenta debe solicitarlo por escrito ya sea por correo o por fax. GTL tratará de procesar los reembolsos en 30 días, pero no antes de los 60 días de la fecha del último pago a la cuenta, y solamente después de que GTL haya verificado la viabilidad del método de pago utilizado.
Los reembolsos deberán ser solicitados dentro de los 90 días siguientes a la última llamada recibida.

¿Qué tarjetas de crédito aceptan?
Aceptamos Visa y MasterCard (incluyendo las tarjetas de débito y del banco) para establecer su cuenta prepagada.

¿Podré cancelar mi cuenta prepagada y recibir llamadas por cobrar a través de mi compañía de teléfono local una vez que haya usado los $25.00 o $50.00 de mi cuenta?
Una vez que un número telefónico ha sido establecido en la cuenta AdvancePay, los clientes no pueden cambiar a otra forma de pago.

AdvancePay Service Dept.
Department 1722
Denver, Colorado 80291-1722
1-866-230-7761

Span VAC 7000107 _3/09

ADVANCE PAY®

GTL® SERVICIO PARA FAMILIARES DE PRESOS

ADVANCEPAY®

Un servicio para familiares y amigos.

Ahora los familiares y amigos de los presos tendrán la opción de establecer una cuenta de llamadas prepagadas utilizando tarjetas de crédito, cheques, giros postales o Western Union. Las llamadas que de otro modo serían bloqueadas, ahora son posibles a través del programa AdvancePay de GTL.

¿Cómo funciona?

AdvancePay les permite a los presos llamar a su número de teléfono sin las restricciones del servicio de facturación regular. Cuando un preso intenta llamar a un número no fracturable, AdvancePay le dará a la persona a quien se desea llamar la opción de establecer una cuenta prepagada. Una vez que la cuenta esté establecida, se podrán recibir llamadas por cobrar a dicho número por un monto equivalente a la cantidad prepagada. Una vez que la cantidad se haya usado, el sistema le indicará al usuario que necesita añadir fondos en la cuenta.

Se instará a los clientes a que llamen a nuestro sistema automatizado al 1-800-483-8314 para abrir una cuenta AdvancePay.

Beneficios:

Los cargos de llamadas por cobrar no serán excesivos.

Cuando los fondos en su cuenta estén a punto de acabarse, el sistema automatizado se comunicará con usted para ofrecerle la opción de añadir dinero en su cuenta AdvancePay.

Todas las transacciones ocurren al momento. Cuando el preso/recluso llama a número prepagado, el costo de la llamada es deducido de su cuenta AdvancePay en cuanto termina la llamada.

¿Preguntas?

El Departamento de Servicio AdvancePay está disponible para responder sus preguntas relacionadas a los cargos por servicio:

Número gratuito:
1-866-230-7761

Número de Fax:
251-473-2802

Horario de atención
Lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 10:00 de la noche (Hora del Este).

Sábados y domingos de 9:00 de la mañana a 7:00 de la noche (Hora del Este).

Dirección:
AdvancePay Service Department
Department 1722
Denver, Colorado 80291-1722

Búscanos en la red:
www.GTL.net

La manera más fácil de abrir una cuenta AdvancePay es a través del sistema telefónico automatizado de GTL pagando $25.00-$50.00 con una tarjeta de crédito. Nuestros clientes pueden visitar www.gtl.net y hacer clic en el enlace *web payment*.

Además de nuestro sistema telefónico automatizado y de nuestro sitio Web, usted puede abrir una cuenta prepagada y hacer los pagos correspondientes a través del departamento de servicio al cliente AdvancePay, de Western Union o enviando un cheque o giro postal.

El sistema está totalmente automatizado y puede acceder al mismo llamando al 1-800-483-8314.

El Departamento de Servicio AdvancePay está disponible para responder a todas sus preguntas relacionadas a los cargos por servicio: Número gratuito: 1-866-230-7761 Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 10:00 de la noche, sábados y domingos de 9:00 de la mañana a 7:00 de la noche (Hora del Este). Sitio Web: www.GTL.net

¿Cómo evitar que su llamada sea desconectada?

Consejos útiles para evitar que la llamada de los reclusos/presos sea desconectada:

1. No trate de hacer una llamada de tres personas
2. No intente transferir una llamada
3. No ponga al recluso en espera
4. No use o conteste "llamadas en espera"
5. No oprima los números del aparato telefónico durante la llamada (ya sea del teléfono del recluso/preso o del teléfono al que se ha llamado)
6. No interrumpa la llamada por un período de tiempo, aun las pausas cortas pueden desconectar su llamada

Una vez que su número ha sido bloqueado, sólo el dueño de la línea telefónica podrá desbloquearlo llamando al

1-866-230-7761

GTL®

Aviso: Todos los pagos AdvancePay están sujetos a los impuestos y cargos por servicio correspondientes. Las especificaciones pueden cambiar sin notificación previa. Esta publicación puede ser duplicada y distribuida a los presos/reclusos y a sus familiares y amigos.